

## ヒアリングの実施状況

【目的】課題の裏付け、将来像や施策検討の充実を図る

【対象者、内容】

○事業者・・・・・・・・・・実現に向けた課題、改善の意向、要望など

相手先	主なテーマ	主な意見
(一社)日本民営鉄道協会	<p>・駅における他の事業者との連携について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 鉄道と他のモード間、商業施設等を結ぶ乗換動線の整備や案内表示の充実に対する要望がある。</li> <li>・ 施設を管理する者は多岐にわたるため、行政が旗振り役になることが望ましい。</li> <li>・ 案内サインや乗換動線の改善整備などは協議会形式で財政的な支援があれば取り組みやすい。</li> <li>・ 案内サイン単体で補助対象となれば取り組みやすい。</li> <li>・ 商業施設にまで国等の補助を入れることは公共性の視点からハードルが高いのではないか。</li> <li>・ 駅は多様な施設の集合でありそれぞれ管理者が異なる。鉄道とバス・タクシーの案内について一貫性をもった形で誘導していくかは議論すべき。</li> <li>・ 非常時等は多様な運行情報の提供や振替輸送など対応している。</li> <li>・ 相互直通運転の拡大に伴い、行先表示が分かりにくいという意見もあり、ホームでの発車案内表示等分かりやすい案内表示に努めている。</li> <li>・ 自転車の車内持込みは、各駅周辺に専用のポートを設けるなどが現実的。交通系ICカードによる決済ならば、利用者の確認も可能で利便性も高い。</li> </ul>

相手先	主なテーマ	主な意見
(一社)東京バス協会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バス事業について</li> <li>・他の事業者との連携について</li> <li>・自転車利用のあり方について</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東京の路線バスは約 2,400 系統ものバスのネットワークを維持している。約 1,300 万人という人口とシルバーパス制度の下、ノンステップバスの導入率、IC カードの利用率も高い。</li> <li>・ バスの運行にあたって一番の問題点は、交通渋滞の発生により定時性が確保できないということ。</li> <li>・ 鉄道駅敷地内でのバスの案内は、鉄道事業者管轄内なので、鉄道事業者への協力を求めたい。公的機関にも働きかけてもらいたい。</li> <li>・ ノンステップ車の普及拡大やICカード導入率の高さを実現できたのは、公的機関からの補助があったからであり、案内サインの設置など追加の設備投資は民間バス会社の運営状況は厳しいことから単独での整備は難しい。</li> <li>・ 乗換駅等における関係者間協議を行うにしても、鉄道事業者の協力が不可欠。単独での整備は難しい。</li> <li>・ 鉄道事業者に対して影響力のある自治体から協議会の場を設置してもらえると良い。</li> <li>・ バス停は交通弱者の集まる場所とも言えるので、自転車利用者のルールやマナーの徹底が必要。</li> <li>・ 近年のバス車内事故のうち、自転車が原因でバスが急ブレーキをかけ、発生した車内事故が多い。</li> <li>・ 貸切バスについては、東京駅でもきちんとした乗降場所がないので整備すべき。品川駅はリニアの開業を踏まえ、今のうちから関係者への問題提起をお願いしたい。</li> </ul>

相手先	主なテーマ	主な意見
(一社)東京都トラック協会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・道路の使い方、自転車走行空間について</li> <li>・歩行者空間の確保について</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 道路空間の利用に関して、車(物流)と自転車と歩行者を融合させていくには、しっかりとしたビジョンを持ったうえで世界の模範になる「東京ルール」をつくるべき。</li> <li>・ 荷卸しのための駐車スペースの確保と駐車禁止時間の緩和が事故軽減のためにも必要である。結果として人件費削減にもつながる。</li> <li>・ ビックデータを活用すれば、渋滞箇所、時間のみの取り締まりもできるはずであり、それに合わせて運送事業者も業務を行うこともできる。</li> <li>・ 自転車道を確保すると、運送事業者は車道から自転車道及び歩道を横断しなければならないため、自転車との接触が多くなる。</li> <li>・ 自転車走行空間の確保の議論をするのであれば自転車に対してのルールや規制も必要。</li> <li>・ 歩行者空間の確保には荷卸しの問題があるため物流の議論は必須。</li> <li>・ 歩行者空間の確保が積極的に行われている丸の内地区などでは、荷卸しスペースの確保、時間指定、車を使わない方法による配送といった問題をクリアしておく必要がある。</li> <li>・ 駐車場の集約化の影響は品物によって違う。引越しなどは、当該建物の前での長時間停車が必要。</li> </ul>

## ヒアリングメモ(事業者)

ヒアリング実施日:平成 26 年 10 月 22 日～31 日

### ○(一社)日本民営鉄道協会 ※会員の総意ではなく事務局の意見

- 乗換動線の整備に関しては、鉄道単体ではバリアフリー化が進んできているが、利用者からの意見では、鉄道と他のモード間、あるいは、商業施設等を結ぶ動線における整備の要望がある。また、案内サインに関しても、鉄道施設と商業施設間の案内、また、道路上における地下鉄出入口のサインがわかりにくいと言われており、道路管理者、施設管理者、交通事業者間での調整が必要である。
- あわせて、案内情報のノイズ化、サインの連続性・統一性の話は、多言語対応協議会の観光サービス分科会でもサインの位置や大きさが議論されると聞いているので、それら議論も参考にしていきたい。
- 施設を管理する者は多岐にわたるため、連続した施設整備を進めるには、やはり行政(区など)が旗振り役になって進めていくことが望ましいと認識している。関係者間の調整には協議会形式が良いのではないか。整備には多大な費用がかかり財政的な支援があれば取り組みやすい。
- 同じ鉄道会社でも、平常時における動線誘導は営業部門、緊急時・異常時における防災、帰宅困難者対策などは総務部門、施設改良は施設部門というように、内容に応じて、対応する部署が異なってくる。協議会形式で議論を行うのであれば、各部会を作り、相互に連携を図るのが望ましいのではないかと。
- 鉄道事業における国・自治体の補助対象はインフラ整備などが主であるため、案内サイン単体では補助対象にならない。単体でも補助対象となれば取り組みやすいのではないかと。
- 商業施設のサインについては、如何に客を呼び込むという視点で整備されており、どこまで公共性の視点を織り込むか、ということに対してはハードルが高いと認識している。
- 鉄道とバス・タクシーの案内について、駅と言っても、駅施設、駅ビル、駅広があり、それぞれ管理者が異なる。これをどう一貫性をもった形で誘導していくかは議論すべきであろう。
- 東京圏の鉄道の特徴は、相互直通運転であり、地下鉄に関しては、銀座線、丸ノ内線、リニア地下鉄の大江戸線以外は、すべて相直を実施している。相互乗り入れに伴い、以前よりトラブルの影響は広く及ぶようになったものの、小竹向原駅の平面交差箇所の立体化、豊洲駅での折り返し線整備など順次対応している。また、非常時・異常時における多様な運行情報の提供、振替輸送の対応などできる限りの対応を行っている。
- 一方で、相互直通運転の拡大に伴い、行き先表示がわかりにくいという意見もある。ホームでの発車案内表示や車内での行き先案内表示等、分かりやすい表示に努めている。
- また、列車種別についても、事業者ごとに異なり、特に外国人を中心にわかりにくいという意見もあり、わかりやすく停車駅を案内していくように努めている。
- パラリンピック開催期間中の大量の車いす移動に関しては、現状の施設整備の状況では、一度に多くの車いす利用者を移動するのは困難である。このため、大会関係者やボランティアの協力が不可欠である。
- ベビーカーに関しては、ベビーカー利用協議会でマークの制定などとあわせて、利用者等への安全な使用等の周知やベビーカー利用者を対象とした利用安全教室を開催するなど、安全なベビーカー利用をお願いしてきたところである。ベビーカー利用に当たっては、ベビーカー利用者と一般利用者との相互に理解・協力を図っていくことが大切である。
- 自転車の車内持ち込みに関しては、東京は利用者が多く、他の利用者に対してケガや迷惑をかける

問題もあるため、難しいのではないか。各駅周辺に専用のポートを設けるなどの取り組みが現実的であろう。交通系 IC カード(記名式)で決済できるようにすれば、利用者確認もできるし、利用者にとっても利便性の高いものとなる。

- ・ 地下駅は出入口が分かりづらいが、出入口の看板等を設けるにも、景観の問題や道路占有の問題で各種手続きが必要となってくる。もう少し、スムーズに手続きができるとよい。

## 〇(一社)東京バス協会

- ・ 東京の路線バスは系統数が約 2,400 系統もあり、バスのネットワークを維持しているが、海外と比較しても民営で成り立っているのは非常に珍しいことである。またノンステップ車の普及率は約 9 割に達し、ICカードの利用率も高い。
- ・ 東京都内でのバスの運行にあたって一番の問題点は、交通渋滞の発生により定時性が確保できないということである。
- ・ 道路幅員に余裕があれば専用軌道を持つBRTの導入も考慮したいが、現在の状況では難しいということは理解している。
- ・ 有識者会議等で鉄道駅におけるバスの案内が不十分だという指摘を以前から受けているが、改札内での案内となると鉄道事業者の管轄となるため、バス事業者単体としては対応できない。都内のターミナル駅では、JRや東京メトロの存在が大きい。そのような鉄道事業者への協力を求めたい。合わせて、東京都のような公的機関にも働きかけていただきたい。
- ・ ノンステップ車の普及拡大やICカード導入率の高さを実現できたのは、公的機関からの補助があったからであり、案内サインの設置など追加の設備投資は民間バス会社の運営状況は厳しいことから、単独での整備は難しい。
- ・ 乗換駅等における関係者間協議を行うにしても、鉄道事業者の協力が不可欠である。
- ・ 雨除けのための連続した上屋がない乗換駅等もあるが、それは設置当時から今まで大きな問題として利用者に捉えられてはいないためである。ただし、これから新たに作られるターミナル(新宿南口等)では、考慮された設計となっている。
- ・ 各バス事業者に対し、系統番号が分かりにくいという苦情はほとんど寄せられたことはない。
- ・ 系統番号は、ターミナル駅等の頭文字を組み合わせて設定しているが、現在の形にする際は様々な議論をした結果である。もし具体的な最良案があるのならば提案してほしい。
- ・ 東京の路線バスの約 2,400 系統という数は、約 1,300 万人という人口とシルバーパス制度で成り立っており、人口が多いという事が全ての根底にある。よって過疎地域でのバス事業を民間事業者のみで行うのは難しく、公営か公設民営バスでしか成り立たないだろう。
- ・ 鉄道事業者に対して影響力のある自治体から協議会の場を設置してもらえると良い。
- ・ 過疎化が進んでいる地域でのバス事業の運営については、地方の中小都市と同様にバス単体ではなく、まちづくり全体として考えていく必要がある、市町村で個々に対応していかなければならない問題だろう。
- ・ ノンステップ車の普及率は約 9 割になっているが、ノンステップ車は車内空間利用の都合上、バスの輸送効率を低下させるため、100%の普及率は難しい。
- ・ ベビーカーの利用については、基本的に対応している。混雑時は他の利用者への影響も考慮して、利用をお願いしたい。
- ・ 自転車レーン・自転車走行空間の整備、バスレーン内を自転車が走行することには異論はないが、自動車の運転とは違い、年齢性別を問わずルールやマナーを守らない自転車利用者が多いため、自転車利用者のルールやマナーの遵守を徹底するという事も議論してほしい。
- ・ 近年のバスの車内事故のうち、走行中の自転車が原因で、バスが急ブレーキを掛け、発生した車内事故も多い。また東日本大震災以降、自転車とバスの事故が大幅に増えた。

- ・ 自転車利用者への注意喚起を含めて、バス停付近における道路上に着色表示を行っている県もある。東京でも国道事務所からは理解を得ているが、警視庁からはバス停だけが危険個所ではないとして、今のところ施策の実現には至っていない。
- ・ 自転車のシェアリングについては、バス利用と競合する施策であり、バス事業者にはメリットのない施策ではあるが、荒天時と晴天時とではまったく状況が異なるため、一般論としての議論はできない。
- ・ サイクル&バスライドは、地方部では普通に行われていることである。ただし東京、特に都心では乗換施設を作る土地を確保することが難しいため、施策を行うことも難しいと思う。
- ・ 路線バスと違って貸切バスの問題は見逃されがちである。特に修学旅行等の団体旅行者向けの貸切バスが利用できる乗降場所がない。東京駅でもきちんとした乗降場所がないので整備すべき。特にリニアが開通する品川駅は今のうちから乗降場所を確保できるように関係者への問題提起をお願いしたい。
- ・ 貸切バスの乗降場所の確保を貸切バス事業者単体で行うのは体力的には無理である。公的機関にも対応をお願いしたい。
- ・ 海外からの旅行者は、大半がツアーとして貸切バスをチャーターして移動している。箱根や日光等の昔からの観光地では貸切バス乗降場所の整備ができています。これからの観光地、集客地となる地域では、貸切バスの乗降場所を確保するというのも考えてまちづくりを行ってほしい。
- ・ オリンピックに向けての多言語対応や燃料電池車導入等を求められたとしても、設備投資への余裕がないバス事業者がほとんどであるため難しい。早急な対応が必要であるならば、ICカード導入時のような補助を受けなければバス事業者だけで設備投資を行うのは難しい
- ・ 外国人観光客は、余程のリピーターでなければ路線バスを利用していない。外国人観光客対応としては、特定のターミナル、特定の系統をPRするなど、外国人観光客が多く訪れるところに絞るべきである。

以上

## 〇(一社)東京都トラック協会

- ・ どこ、だれ、を中心に考える道路なのか、を考えなくてはいけないのではないかと。ニューヨークのような車社会ではなく、東京で車(物流)と自転車と歩行者を融合していくためには、しっかりとしたビジョンを持った大枠のルールをつくったうえで、個々の事例に対応していく必要があり、世界の模範になるような東京発信のルール、「東京ルール」を作るべきである。
- ・ 事故・環境問題のことを考え、地域に沿ったルールを考えなければならない。東京都がルールや物流の荷卸し所などをつくっても良いのではないかと。
- ・ 交差点の事故(特に女性、高齢者)が多い。子供は素早いと、ヒヤリ・ハットになるが、事故は少ない。
- ・ 自転車利用者(特に子供や老人)へのきめ細かい指導が必要だ。
- ・ 宅配事業が進んでいる。ビル化が進み、駐車スペースがないため、建物内での上下の配送に時間がかかり、違反切符を切られてしまうことがトラック協会では問題になっている。
- ・ 罰金や免許停止などのドライバーへの影響を防ぐため、駐車中に車内にもう1人乗せて対応しているが、人件費がかかるので、駐車禁止の時間を緩和してもらいたい。
- ・ 駐車スペースが確保されていないと、スペースを探すことに注視してしまい、事故を起こしやすくなる。
- ・ 駐車禁止は渋滞緩和対策のはずであるが、渋滞の無い場所に対しても取り締まりも厳しいことが問題である。
- ・ ビックデータの活用をすれば、渋滞箇所、時間のみの取り締まりもできるはずである。それに合わせて、運送事業者も業務を行うということもできる。
- ・ 自転車道を確保すると、運送事業者は車道から自転車道及び歩道を横断しなければならないため、自転車との接触が多くなる。また、自転車道がガードレールのように整備されすぎると、車道から歩道に渡ることができない。
- ・ 自転車走行空間の確保などの議論を行うのであれば、自転車に対してのルールや規制も必要である。
- ・ 運送事業者が拠点をつくり、そこから荷物を配達するという方法もある。
- ・ 荷卸しの問題を解決せずに、道路上に歩行者専用空間を優先的につくるのは問題があるのではないかと。どんな街でも物流は必要である。
- ・ 近年は時間指定配達が増えてきており、歩行者専用空間があると、配達時間を予測することが通常以上に困難となる。
- ・ 東京は道路が綺麗すぎるため、どこでもカフェやベンチの設置ができる半面、物流面での支障が出てくるのではないかと。
- ・ 歩行者専用空間の確保が積極的に行われている丸の内地区などでは、荷卸しスペースを確保したり、時間指定をしたり、車を使わない方法による配送といった問題をクリアしておく必要がある。また、人件費や人手不足といった重大な問題もある。

以上